ЭКОНОМИКА

УДК 004

Т.К. МЕДВЕДСКАЯ

ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ КАК СПОСОБ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

В статье на основе исследования развития банковских услуг с использованием информационных технологий раскрывается содержание такого направления инновационной политики банка, как дистанционное банковское обслуживание. А также рассматривается динамика развития Интернет-банкинга в российских банках как одного из самых перспективных способов дистанционного банковского обслуживания.

Ключевые слова: *информационные банковские технологии, электронное банковское обслуживание, дистанционное банковское обслуживание, оффлайн, онлайн, Интернет-банкинг.*

Введение. В условиях высокой динамичности российского банковского рынка и обостряющейся борьбы за клиентов для банков становятся особенно важными определение четкой стратегии своего развития и достижение заданных целей. Постоянное увеличение конкуренции в секторе банковского обслуживания и агрессивные темпы роста дочерних иностранных банков заставляют российские банки искать новые, более перспективные и экономичные пути повышения плотности и качества взаимодействия с клиентами.

Новые условия деятельности требуют не только активного использования традиционных банковских решений, но и внедрения передовых достижений науки и техники, реализованных в различных методах дистанционного банковского обслуживания, например, Интернет-банкинг.

Вместе с тем и за рубежом, и в России ощущается недостаток исследований в области методологии банковских услуг с использованием новейших банковских технологий, таких как Интернет-банкинг, WAP-банкинг, SMS-банкинг, телефонный банкинг и прочие формы доступа.

Постановка задачи. Выбор темы обусловлен актуальностью и многогранностью проблемы, необходимостью нового подхода к организации банковского обслуживания клиентуры в условиях рыночной экономики. Использование передовых технологий в обслуживании клиентов позволит банкам рационально распределить свои ресурсы, минимизировать издержки, усовершенствовать обслуживание клиентов и повысить качество предлагаемых банковских услуг, обусловливающих рост конкурентоспособности.

Обсуждения исследования. Особую значимость для развития российской банковской системы представляет анализ развития банковских услуг с использованием информационных технологий. Переход на электронную обработку данных и электронные платежи в Банке России подталкивает к

переходу на такие же технологии коммерческие банки, являющиеся клиентами Центрального банка. Возрастает интерес клиентов к различным формам электронного банковского обслуживания, тенденции этого роста прослеживаются в табл.1.

Таблица 1

Платежи, проведённые платёжной системой Банка России по видам технологий

Годы	Платёжная система Банка России							
	Всего		В том числе с использованием					
			электронной технологии			бумажной технологии		
	кол-во платежей, тыс.ед	объём платежей, млрд.руб	кол-во платежей, тыс.ед.	объём платежей, млрд.руб	удел вес, %	кол-во платежей, тыс.ед.	объём платежей, млрд.руб	удел вес, %
2001	283195,7	63271,8	249225,0	52020,7	82,2	3370,7	11251,1	17,8
2002	350755,9	76345,1	325155,0	70347,9	92,1	25600,9	5997,2	7,9
2003	411745,4	108166,8	396896,3	102409,1	94,7	14849,1	5757,7	5,3
2004	472041,2	135356,5	464421,8	132304,5	97,7	7619,4	3052,0	2,3

Направления внедрения информационных технологий в банковскую деятельность представлены в табл.2.

Таблица 2

Направления внедрения информационных технологий в банковскую деятельность

Этапы внедрения	Развитие
1. Создание корпоративных компьютерных сетей для поддержания систем:	электронного документооборота; расчётных межфилиальных сетей; расчётно-клиринговых систем
2. Продажа банковских и сопутствующих услуг в сети Интернет по направлениям:	банк-клиент; интернет-банкинг; теле-банк; мобильный банк или WAP-сервис; интернет-трейдинг; электронная коммерция
3. Развитие внутрибанковских систем управления и их автоматизация в части:	управления взаимоотношениями с клиентами с помощью технологических систем CRM (Customer Relationship Management); планирования ресурсов банка по системе ERP (Economy Resources Performance); управление эффективностью бизнеса, бюджетирование в системе корпоративного управления BPM (Business Performance Management); получение управленческой информации и мониторинга значений показателей эффективности используют системы управленческой отчетности MIS (Management Information System).

Таким образом, мы видим, что развитие и расширение банковских услуг происходят в непрерывной связи с развитием информационных технологий. Изменяющиеся условия нашей жизни приводят к новым требова-

ниям, которые клиенты предъявляют банкам. В последние годы ожидания и предпочтения клиентов претерпели значительные изменения. Перечислим некоторые из них в порядке убывания приоритетов клиентов при получении ими банковских услуг:

- доступ к банковским услугам, в особенности возможность распоряжаться денежными средствами 24 часа в сутки без выходных;
- скорость реализации услуг;
- диверсификация предлагаемых услуг;
- цена услуг.

Для удовлетворения этих потребностей банк должен «приблизить» к клиенту продукты и услуги. Возможность сделать это даёт широкое применение электронных каналов предоставления банковских продуктов и услуг, которые представлены на рис.1. Они же являются наиболее выгодными с точки зрения себестоимости обслуживания. С точки зрения доступности обслуживания преимущества электронных каналов очевидны – нет ограничений по времени и месту инициирования банковской операции.

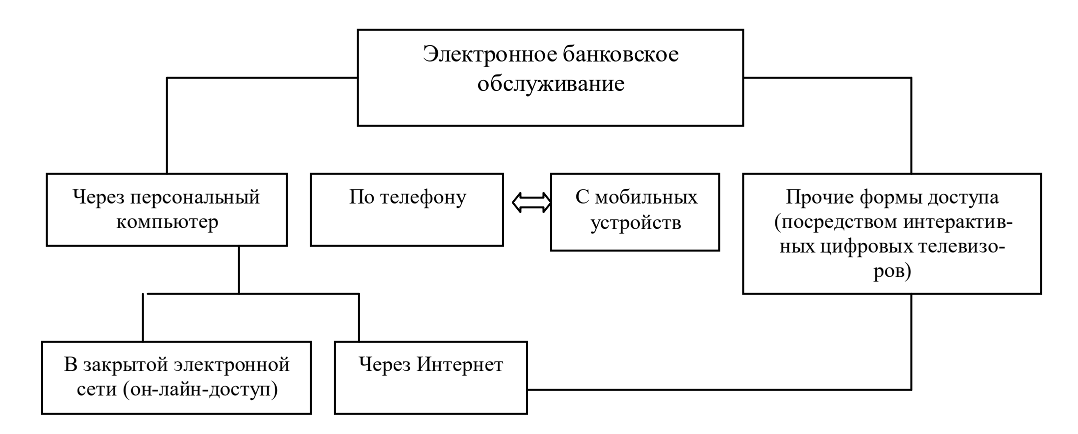


Рис.1. Формы электронного доступа клиентов к банковским услугам

Стремительное расширение электронного банковского обслуживания определяет приоритетность такого направления инновационной политики банка, как дистанционное банковское обслуживание [1]. По мнению автора, можно следующим образом сформулировать содержание дистанционного банковского обслуживания (ДБО) – это технологическая система оказания банковских услуг при отсутствии физического контакта с использованием различных каналов телекоммуникаций.

Банки могут предоставлять клиентам все виды ДБО как в отдельности, так и одновременно в любой комбинации. Для характеристики дистанционного банковского обслуживания можно выделить ряд основополагающих факторов, но наиболее важным является оперативность реагирования банка на запросы клиента. На рис.2 представлена сегментация на основе данного фактора.

Рис.2. Режимы предоставления ДБО

Из рис.2 видно, что все операции, предоставляемые банками в рамках дистанционного банковского обслуживания, можно разделить на две основные категории: первая – проходящие в режиме оффлайн и вторая – проходящие в режиме онлайн. Предоставление услуг ДБО в режиме оффлайн имеет значительный недостаток – временной лаг, образующийся между желанием клиента совершить банковскую операцию и моментом фактического исполнения банком распоряжения на исполнение данной операции. Образование данного лага связано со значительными временными затратами по передаче распоряжения клиента на совершение операции в банк [5].[1] В случае предоставления услуг ДБО в режиме онлайн клиент самостоятельно инициирует совершение банковской операции, и в данном случае присутствует незначительный лаг, образующийся в результате электронной передачи данных от клиента в банк.

Внешние факторы, определившие эволюцию дистанционных банковских услуг, можно объединить в три группы: глобализация; возросшая конкуренция; развивающиеся средства коммуникаций [2]. Например, переход к мировым интегрированным системам – Интернет. Но следует также отметить, что предпосылки для быстрого прогресса были созданы и существенным удешевлением банковских услуг, совершаемых при помощи новых технологий и новых каналов взаимодействия с клиентами.

Одним из самых перспективных каналов электронного сервиса считается Интернет-банкинг [3,4]. Интернет-банкинг относится к технологическим системам, которые обеспечивают предоставление онлайнового дистанционного доступа клиентов к счетам и общей информации о банковских услугах с помощью персонального компьютера. Динамика увеличения российских банков, установивших систему Интернет-банкинга, представлена на рис.3 (составлен автором по данным сети Интернет [6,7,8,9]).

---

[1] См.: Юдин В.В. Перспективы дистанционного банковского обслуживания физических лиц//Банковские услуги. – 2006. – №2. – С.19.

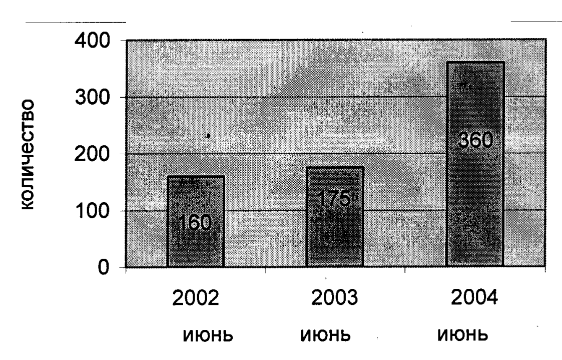


Рис.3. Динамика количества российских банков, установивших систему Интернет-банкинга

Системы банковского обслуживания составляют серьёзную конкуренцию филиальным банковским сетям, поскольку обеспечивают: экстерриториальность и непрерывность работы 24 часа в сутки; интерактивность обслуживания; множественность каналов и устройств доступа к банковской информации; проведение операций в режиме реального времени; точность и наглядность предоставления информации.

Выделим три стадии использования Интернета в деятельности банков:

1. «Пассивное существование» - имеют web-сайт считая, что этого достаточно.

2. Интегрированный подход, когда банки предлагают банковские услуги с помощью Интернета в дополнение к традиционным услугам в целях удержания клиентов, заинтересованных в новых технологиях.

3. Автономный Интернет-банк (виртуальный банк) существует только в сети, создаётся кредитными институтами или торговыми компаниями и привлекает клиентов с помощью избирательного ценообразования и специализированной информации.

Выводы. В результате исследования выявлены и обобщены преимущества системы Интернет-банкинга (табл.3).

Таблица 3

Преимущества системы Интернет-банкинга

Для клиента кредитной организации	Для кредитной организации
Возможность открывать счет в любом банке. Быстрый и эффективный способ управления банковским счетом. Конкурентоспособность услуг, предоставляемых с помощью системы Интернет-банкинга. Получение доступа к счету с любого компьютера из любой точки земного шара, имеющего вход в Интернет. Возможность одновременного управления различными счетами в разных банках. Отслеживание операций с пластиковыми картами (любое списание средств с карточного счета оперативно отражается в выписках по счетам), а также перевод денег и пользование услугами Интернет-магазинов	Более широкий охват клиентской базы. Обслуживание системы Интернет-банкинг дешевле, чем содержание разветвленной сети филиалов и высококвалифицированного персонала. Для банка исчезает необходимость трудоёмкой работы с наличностью. Предложения более конкурентоспособных услуг по привлекательным ценам. Возможность работы кредитной организации в круглосуточном режиме, совершение операций в режиме реального времени. Автоматическое отслеживание рисков, возникающих при операциях с клиентами

Развивая такие технологии, банки преследуют три цели:
- сохранить и расширить свою долю на рынке услуг;
- сократить операционные расходы;
- получить новые источники доходов.

Задача банков в настоящее время, не выделяя традиционные и электронные каналы доставки услуг в самостоятельные бизнес подразделения, предоставлять клиентам возможность самим выбирать, какими средствами или способами получать эти услуги. Широкий набор этих каналов связи способен обеспечить банкам устойчивость бизнеса и стабильность клиентской базы. Система Интернет-банкинга признана перспективной и в необходимости её развития сомнений нет, это лишь вопрос времени.

Библиографический список

1. Банковское дело: дополнительные операции для клиентов / Под ред. А.М.Тавасиева. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 185 с.
2. Банковское дело: Учебник /Под ред.Г.Г.Коробовой.– М.: Юристъ, 2002. – 501 с.
3. Базаря А. Рэнкинг сайтов российских банков//Банковское обозрение. – 2002. – №3(33). – С.63.
4. Иванов В.А., Угрына В.И. Банки и клиенты: вне времени и расстояния // Банковские технологии. – 2003. – №5. – С.38.
5. Юдин В.В. Перспективы дистанционного банковского обслуживания физических лиц //Банковские услуги. – 2006. – №2. – С.19.
6. www.cbr.ru.
7. www.internetbank.ru
8. www.internetfinance.ru
9. www.bankir.ru

Материал поступил в редакцию 08.06.06.

T.K. MEDVEDSKAYA

INTERNET-BANKING AS THE WAY OF REMOTE BANKING SERVICE IN RUSSIA

The article is based on the research of diversification of banking services with the use of information technologies (IT). It concerns such important innovation as online banking. The time history of electronic banking in Russian banks is examined in the article as one of the most promising ways of Internet banking.

МЕДВЕДСКАЯ Татьяна Константиновна, аспирант кафедры «Банковское дело» Ростовского государственного экономического университета (РИНХ).
Научные интересы: исследование Интернет-банкинга как нового способа дистанционного банковского обслуживания, а также выявление факторов развития Интернет-банкинга в практике российских коммерческих банков.
Опубликовано 5 научных работ.